

1. ПЕРСОНА

АННА, 28 лет
Профессия: Офисный менеджер
Доход: 80,000₽/мес
Ценности: Здоровье, экономия времени, предсказуемость
Цели:
• Питаться полезно без готовки
• Оптимизировать рабочий обеденный перерыв
• Контролировать бюджет на питание

2. ЭТАПЫ QM

	ЭТАП 1: Осведомлённость	ЭТАП 2: Рассмотрение	ЭТАП 3: Решение	ЭТАП 4: Использование	ЭТАП 5: Лояльность
Действия:	Видит рекламу в Instagram, ищет "доставку здоровых обедов"	Изучает меню, читает отзывы, сравнивает цены	Выбирает блюдо, регистрируется, оформляет заказ	Получит заказ, оценит качество, оставит отзыв	Регулярные заказы, рекомендации друзьям, отзывы
Эмоции	Интерес → Скепсис (сомнения в качестве)	Любознательство → Разочарование (мало информации)	Надежда → Раздражение (сложная регистрация)	Ожидание → Удовлетворение (быстро) или Разочарование (проблемы)	Доверие → Разочарование (нет программ лояльности)
Боли	5 Много похожих сервисов, непонятные отзывы	Нет примеров рациона, непонятная система доставки	Обязательная регистрация, долгая доставка, формы	Нет примеров меню, сложно изменить заказ (например, для детей)	Нет персонализированной системы, сложная регистрация
Точки роста	Четкое УТП на лендинге, отзывы клиентов	Галерея блюд, карта зон доставки, калькулятор калорий	Гостевой доступ, социальные сети для вдох	Частичная реализация меню, обратная связь от клиентов	Программа лояльности, реферальная система
Метрики	BCTR 3%, Посетители: 5000/мес	Время на сайте: 2:00 Мед. Выходы: Клик: 15%	Конверсия: 8%, Отзывы на регистрацию: 90%	Retention Day 7: 40%, CSAT: 4.2/5	NPS: +35, LTV: 8,000₽